



13/12/2023

Iniciativa Financiera del PNUMA

Programa de Apoyo para para Salud e Inclusión Financiera

Sesión 1



Antes de empezar

Ustedes están en el **lugar correcto** si alguna de las siguientes situaciones les aplica:

- Sus bancos han **priorizado la salud e inclusión financiera** como una de sus áreas de mayor impacto.
- Se les ha encargado la **definición de los objetivos de su banco**, así como, el plan de acción para la salud y/o inclusión financiera.
- Sus bancos han **firmado el Compromiso** con la salud y la inclusión financiera.

Nuestros aliados

Patrocinador global



Socio técnico local



Agenda de la sesión

ABC de nuestro programa

Marco común de trabajo para la inclusión y salud financiera

Etapas para el establecimiento de objetivos de inclusión y salud financiera

Etapa 1. Entender el contexto

Etapa 2. Establecer líneas base e identificar prioridades

Etapa 3. Establecer objetivos SMART

Ejercicio práctico grupal

Próximos pasos





ABC de nuestro programa


¿Por qué? Una vez que su banco haya completado el análisis de impacto y definido la salud y/o la inclusión financiera como una de las áreas de impacto más grande, el siguiente paso clave en la aplicación de los Principios de Banca Responsable (PBR) será establecer un objetivo de impacto.

¿Para qué? Nuestro objetivo es apoyar a los bancos que han firmado los PBR a establecer sus objetivos de inclusión y salud financiera y alinear sus negocios con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

¿Para quiénes? Personal de bancos signatarios de los PBR, miembros de los equipos de inclusión y salud financiera o de sostenibilidad.

¿Cómo? Sesiones en línea a través de Microsoft Teams.

Agenda	Fecha
Sesión 1 – Fundamentos de la definición de metas (2hs)	13 Diciembre 2023
 Entrega ejercicio práctico parte 1	19 Enero 2024
 Retroalimentación offline del ejercicio parte 1	19 – 24 Enero 2024
Sesión 2 – Sumergiéndose en la definición de metas (2hs)	24 Enero de 2024
 Entrega ejercicio práctico parte 2	23 Febrero 2024
 Sesiones individuales para revisión de la parte 2	6 – 8 Marzo 2024

 Programa de aceleración

¿Qué pueden esperar de nuestra sesión de hoy?

Los bancos participantes podrán:

- Comprender cómo definir el **contexto de inclusión y salud financiera** en el país en el que operan.
- Contar con **conocimientos y capacidades para seleccionar los mejores indicadores** y metodologías para establecer metas que estén alineadas con las buenas prácticas previstas por PRB.
- Comprender las generalidades de cómo **establecer objetivos SMART** que estén alineados con las necesidades y compromisos locales, así como con el perfil de la institución.

Antes de empezar

- Si pueden, enciendan la cámara.
- Asegúrense de que su micrófono esté cerrado mientras no estén participando.
- **Para preguntas:** Pueden hacerlas levantando la mano en Teams o a través del chat
- **Diapositivas y grabación:** enviaremos por email después de la sesión

¿Quiénes estamos aquí?



Conéctense al Mentimeter a través del enlace publicado en el chat

o vayan a www.mentimeter.com e ingresen el código:
7441 9647

o escaneen el siguiente código QR:



Ejemplo:

Mi nombre es Laura Diaz y en Naciones Unidas apoyo a bancos de todo el mundo con su impacto social. Mi superpoder es que hago una lasaña de alcachofa deliciosa!



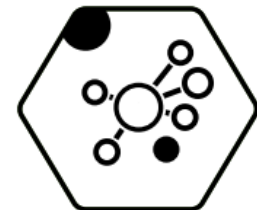
—
**Repaso rápido: Lo que
deberían saber hasta
hoy**

Son 6 los principios de banca responsable



PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en lo Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.



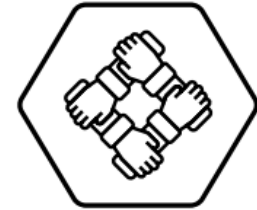
PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y FIJACIÓN DE OBJETIVOS

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.



PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.



PRINCIPIO 3: CLIENTES Y USUARIOS

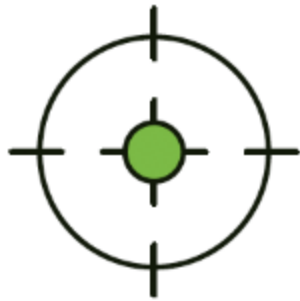
Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitan actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras.



PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y ser transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

Para implementar exitosamente los principios se recomienda completar 3 pasos clave



Analizando el impacto de tu banco en el planeta y las personas

4 requisitos: alcance, contexto, composición de la cartera y medición del rendimiento



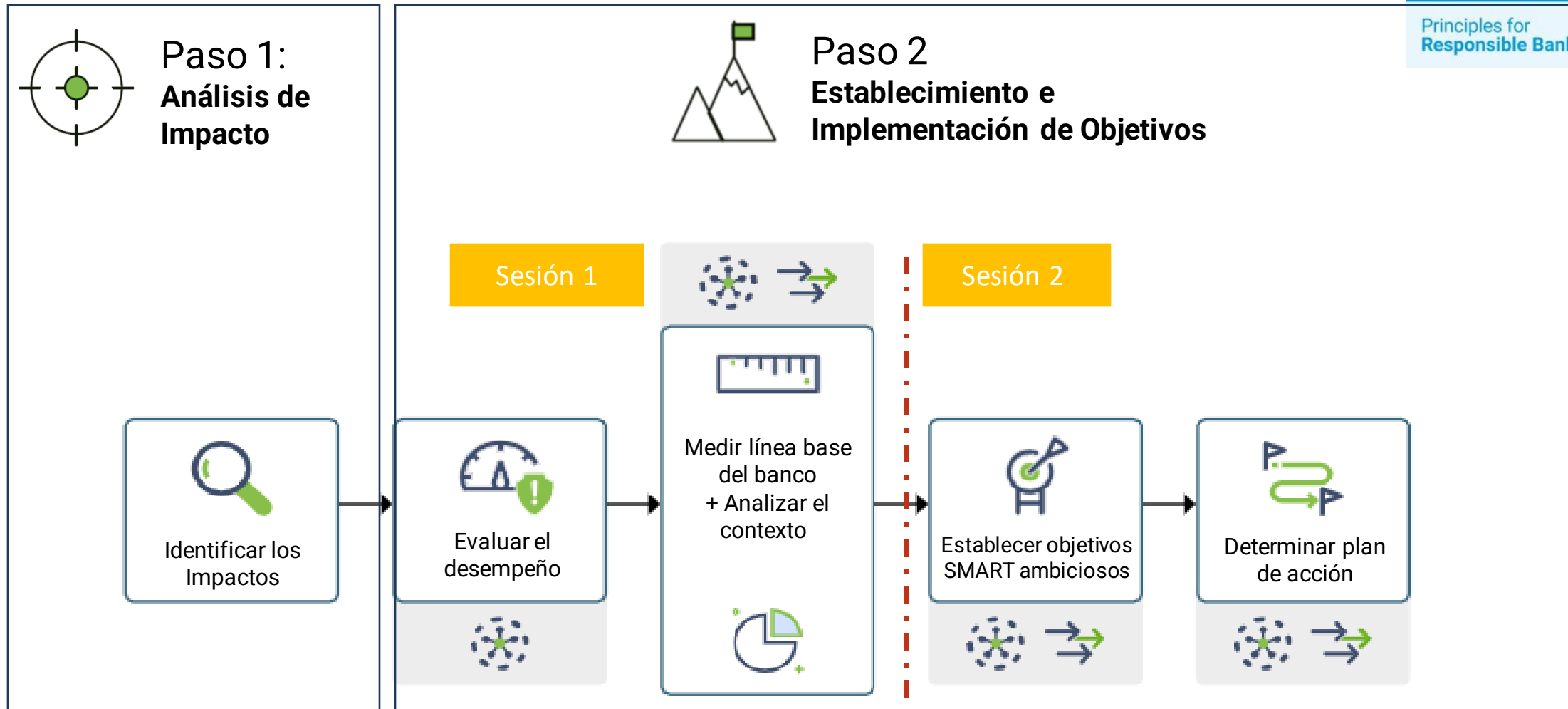
Establecimiento e implementación de objetivos

Establecer al menos 2 objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes, con límite de tiempo)



Responsabilidad y medición del progreso

Utilizando nuestra plantilla PRB y en línea con su ciclo de informes anuales



Herramientas para el análisis de impacto: [Clic aquí](#)

Protocolo de impacto: [Descargar aquí](#)

Componentes del marco común



Definiciones



Ruta de Impacto



Indicadores

[PRB-Guidance-Financial-Inclusion-2.pdf \(unepfi.org\)](https://unepfi.org/prb-guidance-financial-inclusion-2.pdf)



Definiciones



Ruta de Impacto



Indicadores

Qué se entiende por inclusión financiera, salud financiera y por grupos priorizados (vulnerabilidad) para tener claridad sobre el impacto que se desea generar

Salud Financiera*

Un estado en el que un individuo, un hogar, una microempresa o una pequeña o mediana empresa **pueden gestionar adecuadamente sus obligaciones financieras actuales y tener confianza en su futuro financiero**. Esto incluye cuatro elementos:

- Gestión de las finanzas cotidianas para satisfacer las necesidades a corto plazo (**gestión financiera**);
- Capacidad para absorber los choques financieros (**resiliencia financiera**);
- Capacidad para alcanzar objetivos futuros (**planeación financiera**);
- Sentirse seguro y en control de las finanzas (**confianza financiera**).

Estos objetivos pueden alcanzarse a través de los tres principales motores de la salud financiera: **un mayor acceso a productos y servicios adecuados y una mejor utilización de los mismos, la prestación de servicios de asesoramiento transparentes y el refuerzo de las competencias financieras de particulares y empresas.**

*Basada tanto en las definiciones disponibles en la Guía para el Establecimiento de Objetivos sobre Salud e Inclusión Financiera como en el Compromiso sobre Salud e Inclusión Financiera.

Inclusión Financiera*

La creación de oportunidades para que **todos participen en el sector financiero** mediante la prestación de **servicios responsables de ahorro, préstamo, inversión, seguros y asesoramiento** (según corresponda) que **estén disponibles y sean accesibles**, y que permitan a las personas seguir beneficiándose en el futuro.

Con el objetivo de **no dejar a nadie atrás** manteniendo un **enfoque de salud financiera**.

*Basada tanto en las definiciones disponibles en la Guía para el Establecimiento de Objetivos sobre Salud e Inclusión Financiera como en el Compromiso sobre Salud e Inclusión Financiera.

Grupos Priorizados

Un grupo que, debido a determinadas características socioeconómicas, **tiene más probabilidades de necesitar el apoyo de los bancos** para incrementar su Salud Financiera y/o ser incluidos financieramente.

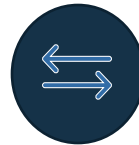
Entre los grupos priorizados que los bancos pueden seleccionar, **debe prestarse especial atención, en la medida de lo posible, a las personas y empresas no bancarizadas, sub-bancarizadas y anteriormente bancarizadas, así como a los sectores más vulnerables de la población.**

Los 6 factores clave que pueden aumentar el riesgo de vulnerabilidad



1. Salud física y mental

Discapacidades o enfermedades que afectan la capacidad de llevar a cabo las tareas cotidianas.



2. Eventos de la vida

Duelo, pérdida de empleo, migración, abuso financiero, mental y físico. También se consideran a las personas sin hogar y a los ex reclusos.



3. Resiliencia

Baja capacidad para soportar choques financieros o emocionales.



4. Educación y capacidad

Poco conocimiento de asuntos financieros o de educación financiera, baja capacidad en otras áreas relevantes como la alfabetización o las habilidades digitales.



5. Acceso digital y financiero

Baja capacidad para acceder a servicios y productos beneficiosos.



6. Cultura y demografía

Geografías o grupos étnicos, como comunidades itinerantes, con menos acceso a servicios financieros.

Grupos Priorizados

Ejemplos de grupos priorizados son:

Grupos vulnerables por razones de **género**:

- mujeres rurales, MiPyMEs dirigidas por mujeres
- mujeres empresarias
- víctimas de violencia de género / supervivientes de abusos

Grupos vulnerables debido a la **edad**:

- Ancianos
- Jóvenes

Grupos de determinadas **zonas geográficas o localidades**:

- Rural
- Urbano
- Periurbano

Clientes con **bajos ingresos o en problemas financieros**.

Punto de chequeo

Conéctense al Mentimeter a través del enlace publicado en el chat

o vayan a www.mentimeter.com e ingrese el código:
7441 9647

o escaneen el siguiente código QR:





Definiciones



Ruta de Impacto



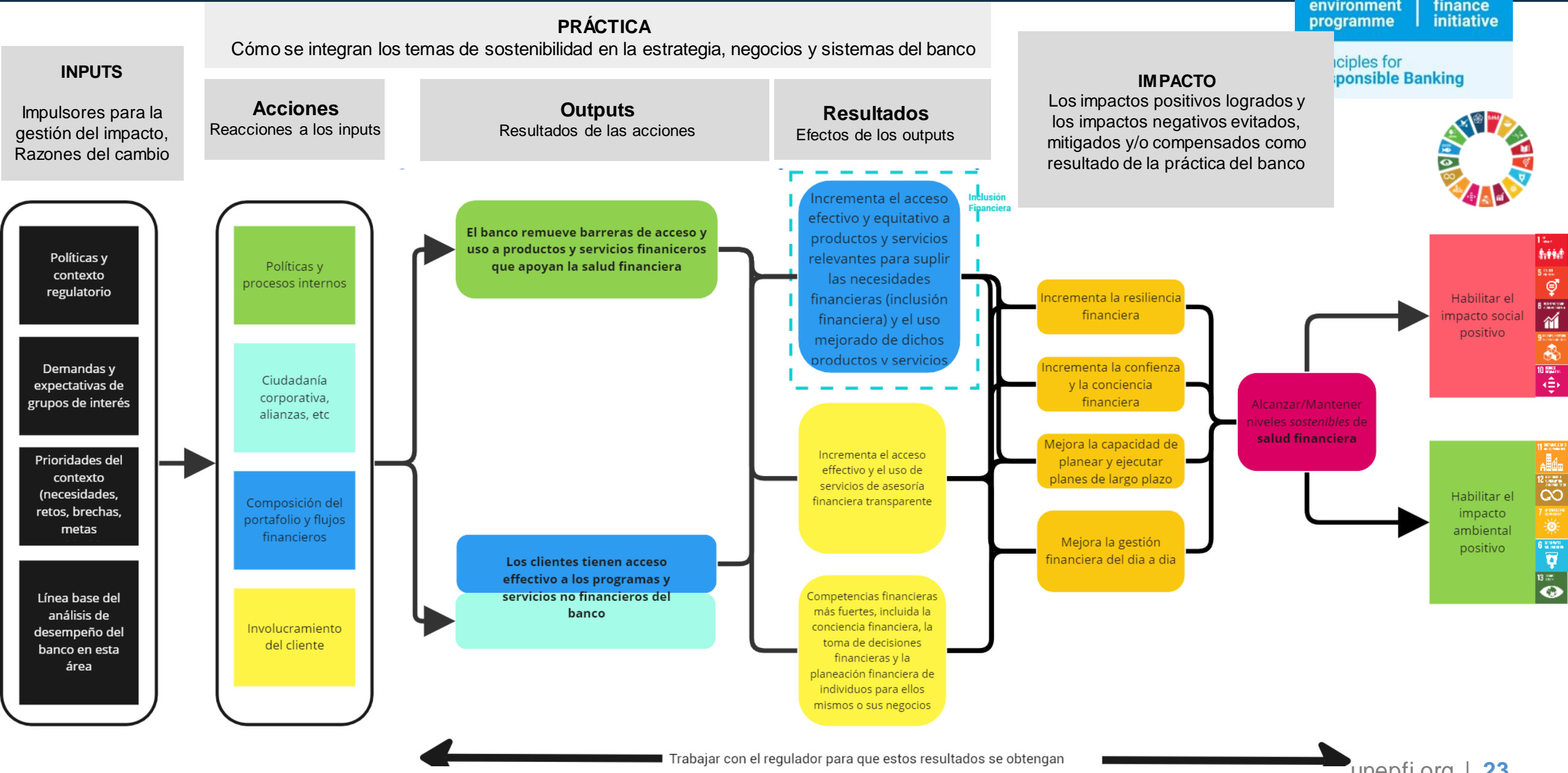
Indicadores

Define la ruta de trabajo para generar los impactos deseados en salud e inclusión financiera basados en las definiciones

Teoría de Cambio

La secuencia de acciones y resultados de corto y mediano plazo que el banco espera que le permitan gestionar sus impactos (positivos y negativos) para abordar los catalizadores de gestión de impacto.*

*Definición de Teoría de Cambio disponible en [Impact Protocol](#)



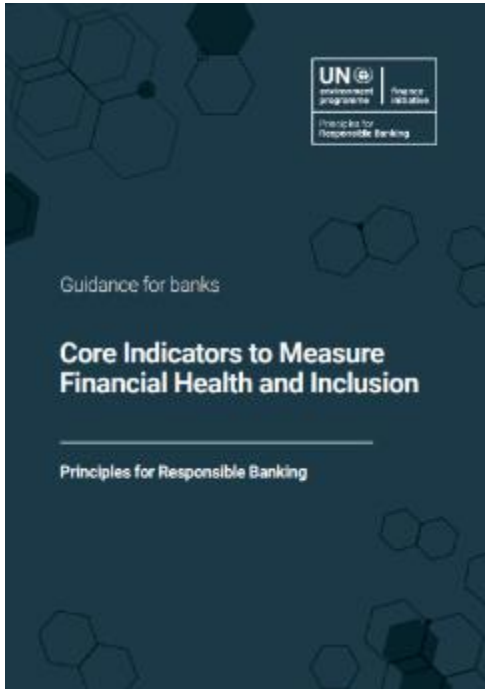
Ruta de Impacto

- La **información y los datos** aportados por el país y el banco (input) **deben utilizarse para priorizar los grupos de clientes** y orientar la toma de decisiones a la hora de aplicar las medidas. Ej: Norma De Control De Protección A Los Derechos De Los Consumidores Financieros Con Enfoque De Género, Global Findex Data para el país, etc.
- Las acciones pueden clasificarse en cuatro tipos de facilitadores o inhibidores: acciones relacionadas con los productos y servicios basadas en la **composición de la cartera**, con el **trato al cliente**, con los procesos internos y el análisis de datos basados en **políticas y procesos internos**, y con las alianzas a través de la **promoción del banco**. Todo ello puede repercutir positiva o negativamente en la inclusión financiera y la salud financiera.

Ruta de Impacto

- Una acción puede considerarse **exitosa si consigue el efecto (output) deseado** sin generar un detrimento de otros indicadores directamente asociados a impactos negativos. Las acciones combinadas que han tenido éxito, si se siguen de cerca, deberían generar el resultado deseado y, además, el impacto.
- Debe **mantenerse continuamente el enfoque en la vulnerabilidad y la igualdad**. Recuerde: no deje a nadie atrás.

Indicadores



- El Grupo de Trabajo seleccionó **20 indicadores clave (de los 500 recopilados)** para un entendimiento y definiciones comunes, que se utilizarán para:
 - Determinar su línea de base (desempeño actual)
 - Definir objetivos
 - Supervisar el progreso a lo largo del año



Vínculos con Género

- [Base de datos adicional de indicadores para la salud e inclusión financiera](#) con recomendaciones sobre puntajes de salud financiera, así como indicadores opcionales para utilizar junto con el conjunto principal.

[08-PRB-Financial-Health-Indicators.pdf \(unepfi.org\)](https://unepfi.org/08-PRB-Financial-Health-Indicators.pdf)

Nivel de trayectoria	Inclusión Financiera	Salud Financiera	Ambos
Acciones	# número de productos y servicios en la cartera con un enfoque en la inclusión financiera	# número de productos y servicios en la cartera con un enfoque en la salud financiera	# número de asociaciones activas para alcanzar objetivos de salud financiera e inclusión financiera % de empleados relevantes respaldados con una capacitación efectiva en inclusión financiera, crédito responsable y/o salud financiera
Output	# número de nuevos clientes por mes % de clientes con acceso efectivo a un producto bancario básico		# número de personas respaldadas con iniciativas de educación financiera y/o digital dedicadas y efectivas
Outcome	% de clientes respaldados con servicios dedicados de asesoramiento/atención al cliente	% de clientes que muestran un aumento o saldos estables en ahorros, depósitos y/o cuentas de inversión, trimestre tras trimestre % de clientes con un préstamo no rendidor % de clientes que utilizan regularmente el sobregiro // % de clientes que utilizan los servicios del banco para crear un plan de acción financiera con el banco	% de clientes que utilizan activamente la plataforma/herramientas de banca en línea/móvil % de personas con un nivel bueno y/o muy bueno de habilidades financieras
Impacto	% de clientes con 2 o más productos financieros activos, de diferentes categorías, con el banco	% de clientes con un alto nivel de salud financiera % de clientes cuyos gastos superaron el 90% de los ingresos durante más de 6 meses el año pasado % de clientes que se sienten seguros acerca de su situación financiera en los próximos 12 meses % de clientes con productos conectados a planes de ahorro e inversión a largo plazo % de clientes que tendrían dificultades para obtener fondos de emergencia o cubrir con seguros un gasto inesperado importante	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div> Objetivo de impacto</div> <div> Objetivo de participación del cliente</div> <div> Objetivo comercial/financiero</div> <div> Relacionado con el género</div> </div>

Recuerden que:

El marco común de trabajo se compone de tres (3) elementos



1. Definiciones
2. Ruta de impacto (Teoría de cambio)
3. Indicadores comunes

Las ideas principales:

Buscamos generar bienestar financiero, especialmente en grupos priorizados debido a su nivel de vulnerabilidad.

La inclusión financiera no es un fin sino un medio.

La educación financiera no es un fin sino un medio.

El banco no existe en el vacío, necesita involucrar a su ecosistema.

Punto de Chequeo

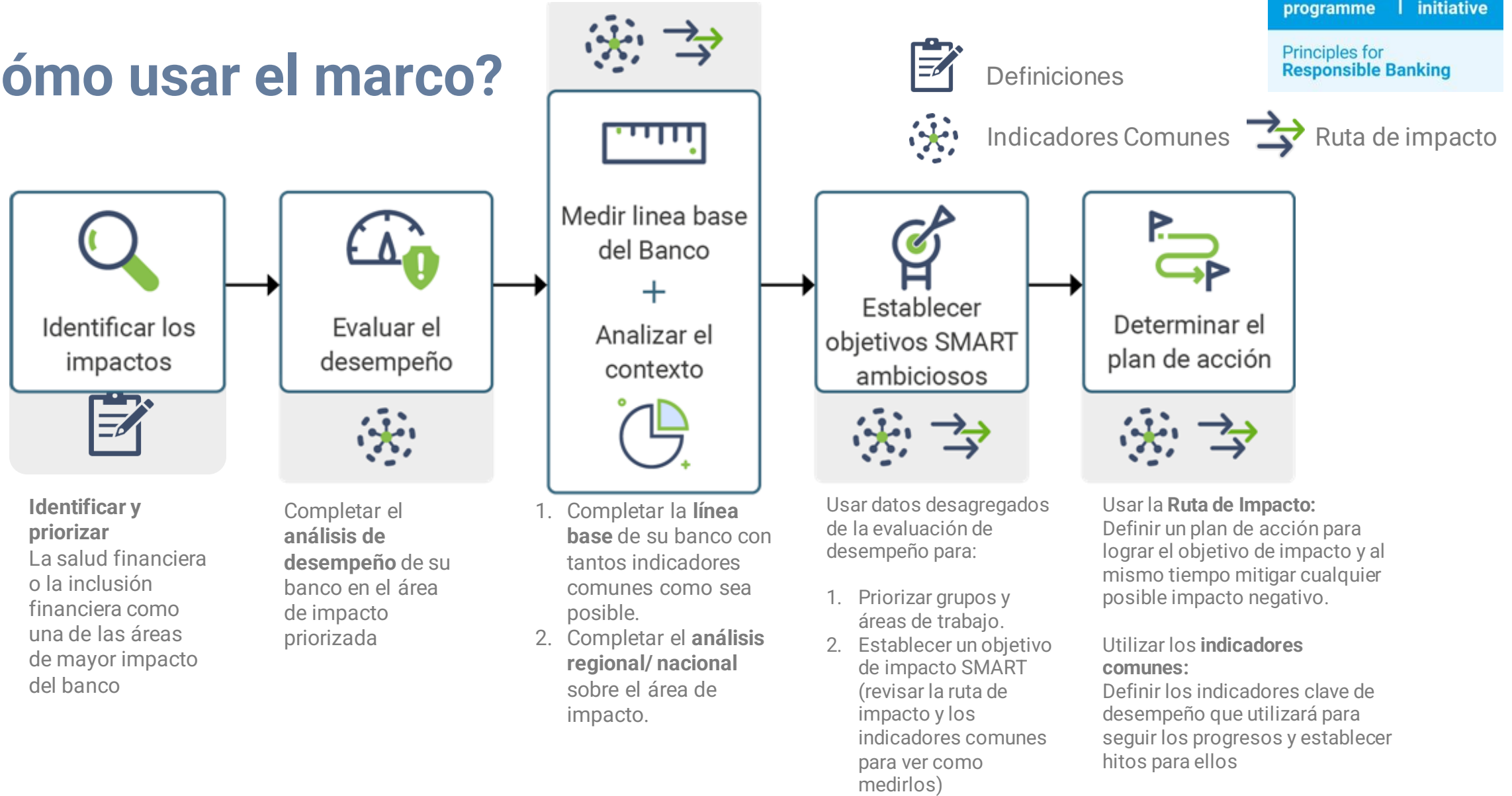
¿Qué dudas quedan sobre
el marco común de
acción?

—
**Etapas para el
establecimiento de
objetivos de inclusión y
salud financiera**

Ahora, veamos cómo se ve en la práctica el uso de este marco común de acción

¿Cómo utilizar el Marco en su aplicación de los PBR?

¿Cómo usar el marco?





Etapa 1. Análisis de Contexto

- Identificar los objetivos y las prioridades pertinentes a nivel nacional, regional y mundial.
- Tener una buena visión general de las estadísticas y bases de datos disponibles sobre la inclusión financiera
- Comprender los principales indicadores y la perspectiva global

Para entender las metas que el país a definido o las áreas de trabajo que ha priorizado

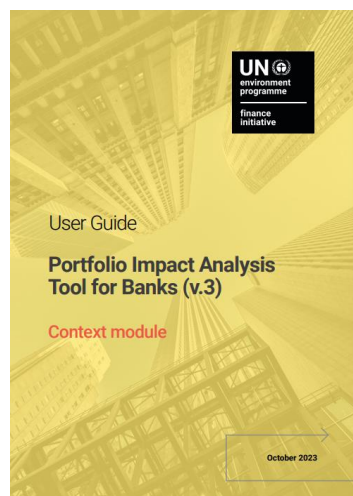
Para entender las brechas presentes en el país e identificar grupos a priorizar

Análisis de Contexto: Necesidades del país

Comprender el contexto de la cartera del banco para identificar las áreas de impacto más significativas del banco → asegura que la priorización de las áreas de impacto para el establecimiento de objetivos esté alineada con las necesidades de la sociedad.

Se utilizan diversas fuentes para evaluar las necesidades:

- Conjuntos de datos estadísticos específicos del tema y/o investigaciones producidas por entidades autorizadas o reconocidas
- Consulta/intercambio con partes interesadas relevantes (entidades gubernamentales y/u organizaciones expertas, como, por ejemplo, organizaciones de la sociedad civil)



- **La Herramienta de Análisis de Impacto del PNUMA-FI para Bancos/Módulo de Contexto/Base de Datos de Necesidades** permite evaluar el contexto ambiental, social y económico de las carteras de los bancos a nivel global, nacional y local.
- Se basa en conjuntos de datos estadísticos oficiales, investigaciones y documentos de políticas compilados por la actual comunidad de práctica y se actualiza de manera regular.
- El uso del módulo no es obligatorio para cumplir con los Principios de Responsabilidad Bancaria, pero se recomienda.

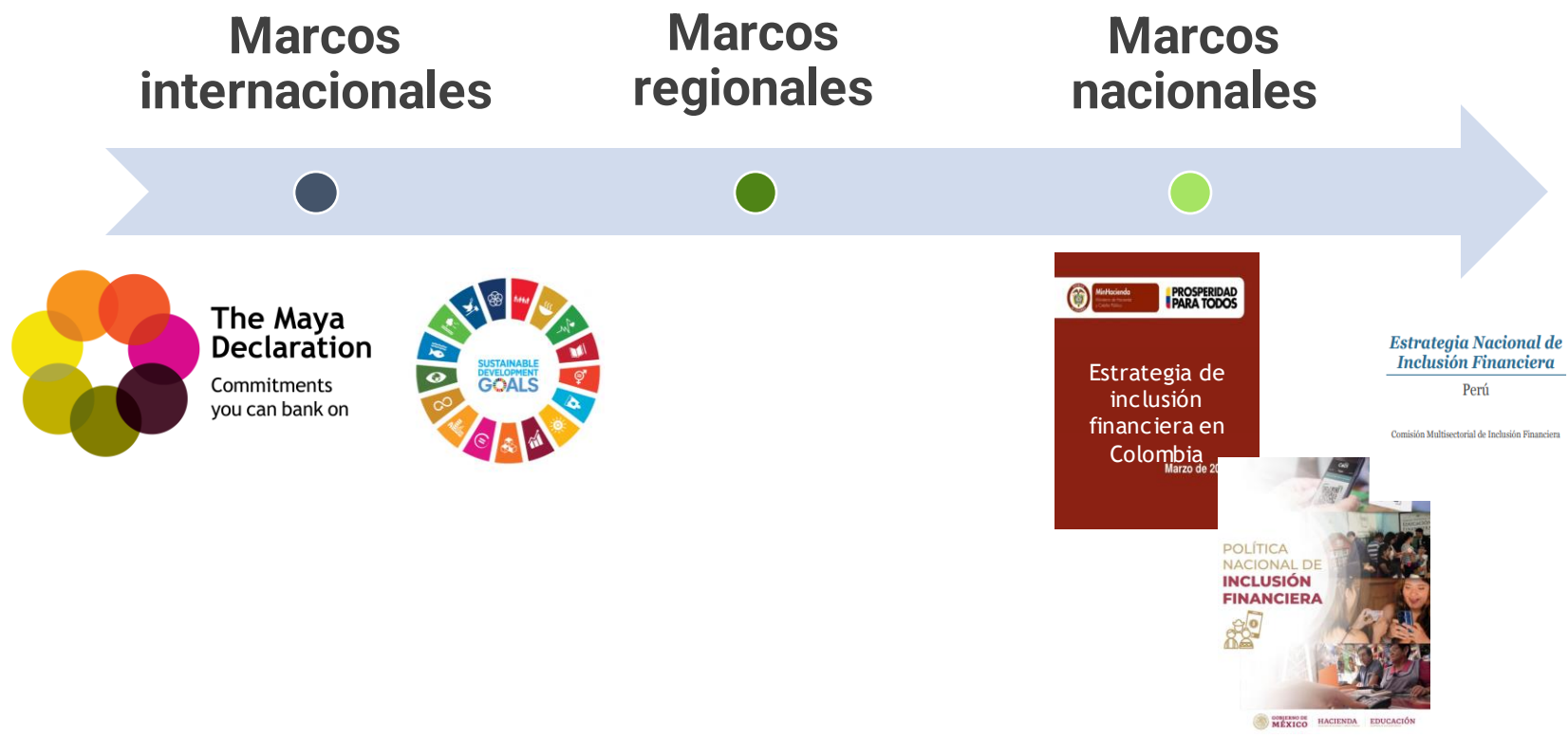


Plantilla de Informes y Autoevaluación de PRB:

2.1 Análisis de Impacto (Paso Clave 1)

c) Contexto: ¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los países o regiones principales en los que opera su banco y/o sus clientes? Por favor, describa cómo se han tenido en cuenta estos aspectos, incluyendo qué partes interesadas ha involucrado para informar sobre este elemento del análisis de impacto.

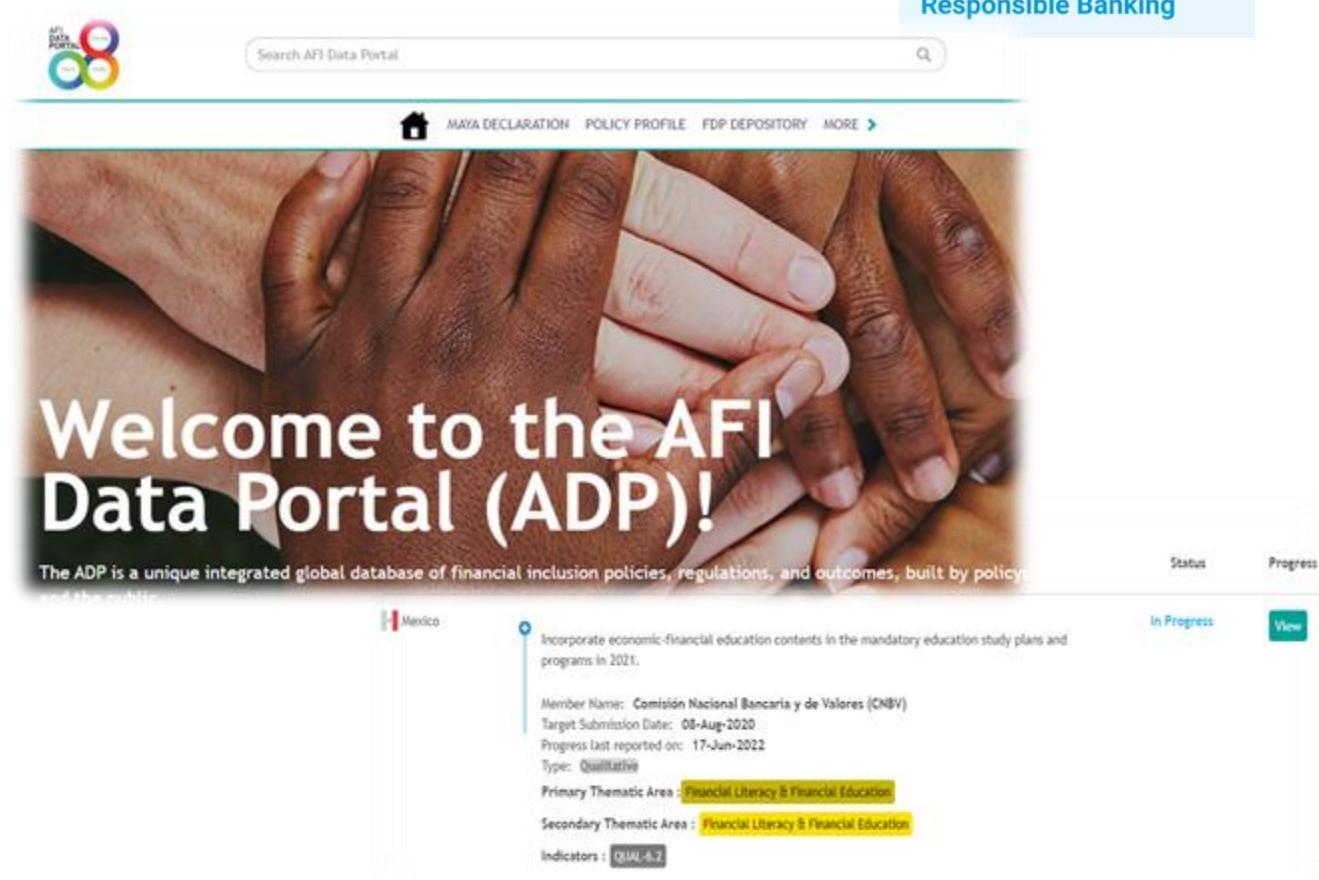
Fuente: Marcos y políticas existentes



Fuente: Bases de datos

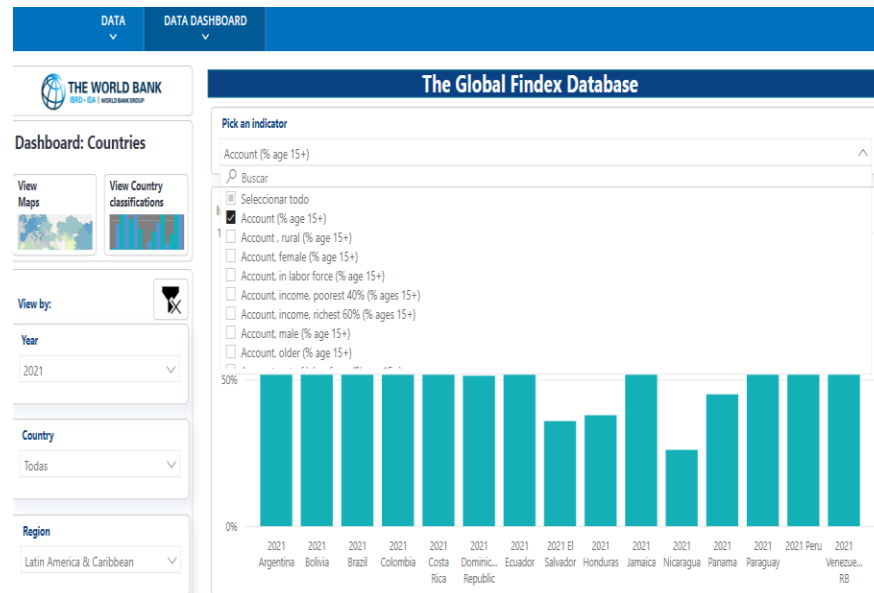
Bases de datos para inclusión y salud financiera

La plataforma proporciona objetivos nacionales de inclusión financiera, recursos globales de políticas, regulaciones y resultados de inclusión financiera construidos por sus 76 países miembros bajo el marco de la Declaración Maya.



Fuente: Objetivos de la Declaración Maya del portal Alliance for Financial Inclusion
Link: [Maya Declaration | Alliance for Financial Inclusion \(afi-global.org\)](https://afi-global.org/)

Fuente: Bases de datos



Fuente: Base de Datos Global Index 2021 del Banco Mundial
Link: <https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion>

Bases de datos para inclusión y salud financiera

La base de datos Global Index - Medición de la inclusión financiera y la revolución Fintech compiló datos sobre la inclusión financiera utilizando encuestas representativas a nivel nacional de más de 150 000 adultos de 15 años o más en más de 140 economías

Es posible filtrar por Base de datos, País, Serie y Hora. Junto con otras bases de datos, su banco puede extraer datos relevantes para comprender sus principales brechas y oportunidades.

Fuente: Bases de datos Ejemplo Global Findex Data

Bases | Colombia

Indicadores de Inclusión Financiera	Año			
	2011	2014	2017	2021
Datos relevantes	2011	2014	2017	2021
Cuenta (% edad 15+)	36,7	46,2	51,3	64,2
Cuenta, mujer (% de 15 años o más)	33,2	40,8	42,6	58
Cuenta, hombre (% edad 15+)	40,5	51,9	60,2	70,6
Cuenta, educación primaria o menos (% mayores de 15 años)	23,4	29,9	40,7	60,2
Cuenta, ingresos, 40% más pobre (% mayores de 15 años)	22,8	31	33,4	59,2
Puntaje educación financiera para Colombia (1 a 21)				11,2

Indicadores Salud Financiera	Año			
	2011	2014	2017	2021
Datos relevantes de salud financiera	2011	2014	2017	2021
Ahorro para la vejez, mujeres (% mayores de 15 años)	-	5,18	7,39	11,01
Ahorro para la vejez, hombres (% mayores de 15 años)	-	8,42	15,16	21,14
Crear fondos de emergencia: no es posible, mujeres (% mayores de 15 años)	-	-	-	11,84
Crear fondos de emergencia: no es posible, hombres (% mayores de 15 años)	-	-	-	6,93
% de personas que pagaron todos los saldos de las tarjetas de crédito en su totalidad antes de la fecha de vencimiento (% de 15 años o más)	-	-	-	7,63

Fuente: Bases de datos

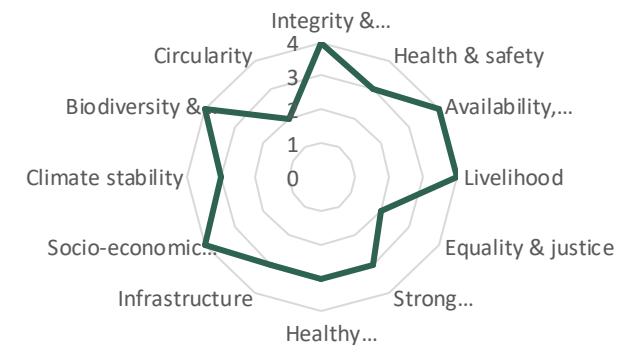
Herramientas de análisis de impacto de la cartera de UNEP FI

La herramienta UNEP FI **Portfolio Impact Analysis Tools** es útil para identificar las externalidades positivas y negativas del banco y así basar la comprensión en acciones con mayor capacidad para generar impactos positivos en el contexto analizado. **Además cuenta con una evaluación incorporada de las necesidades de los países.**



Fuente: UNEP FI Portfolio Impact Analysis Tools

— Guatemala — Guatemala — N/A — N/A — N/A — N/A



Fuente: Bases de datos

Organización	Temas relevantes	Links
World Bank	Informes que proporcionan una visión general, complementaria a otras fuentes: Ejem. Brechas Pymes, datos alternativos que transforman la financiación de las Pymes...	https://www.worldbank.org/en/topic/sme/finance
OCDE/ World Bank	Informes de la OCDE y el Banco Mundial que ofrecen una visión general del sector de las Pymes.	https://www.oecd.org/cfe/smes/financing-smes-and-entrepreneurs-23065265.htm
Discriminación y los grupos vulnerables	Perspectivas nacionales para la discriminación y los grupos vulnerables	https://www.dlapiperintelligence.com/going-global/employment/index.html?t=09-discrimination
CGAP	Informes sobre cómo la pandemia de COVID-19 afectó al sector de las microfinanzas a nivel mundial y regional con la Encuesta CGAP Global Pulse Survey of Microfinance Institutions. Otros como cuestiones de género, innovación financiera, Pymes, y más.	https://www.cgap.org/pulse
OCDE Educación financiera	Encuesta internacional OCDE/INFE de 2017 sobre las competencias de educación financiera de adultos en los países del G20.	https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/g20-oecd-infe-report-adult-financial-literacy-in-g20-countries.htm
Centre for Financial Inclusion	Informes sobre salud e inclusión financiera- Marco salud financiera	https://www.centerforfinancialinclusion.org/beyond-financial-inclusion-financial-health-as-a-global-framework
CREDICORP	Informe índice de inclusión financiera de Credicorp	https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/

Punto de Chequeo

¿Qué hacer si en mi país no hay información de metas y datos en inclusión y salud financiera?

Utilice proxis de países similares y base la meta en cifras nacionales, así no existan metas.



2. Establecer línea base e identificar prioridades

Entendiendo las prioridades nacionales:

- Definir los indicadores que se van a medir
- Medir la línea base de esos indicadores
- Analizar los resultados y priorizar

Entender cómo está el banco y sus clientes frente a prioridades y brechas nacionales

Entender en qué debe enfocarse el banco

Definir los indicadores a medir:

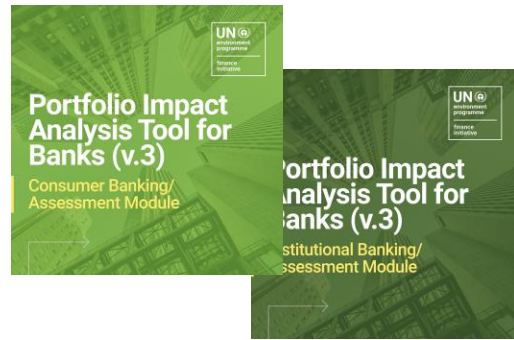
1. ¿Cuáles son las métricas cuantificables que ya están disponibles en el banco? Enumerar todas si es necesario.
2. ¿Cuáles son las métricas críticas necesarias para medir el impacto? Revise la teoría del cambio, ¿tiene indicadores para medir cada aspecto de la teoría del cambio?
3. ¿Qué datos debería comenzar a recopilar su banco, en caso de que no estén disponibles? ¿Existen brechas?

Algunas recomendaciones:

- Puedes utilizar datos transaccionales representativos o realizar encuestas específicas que también permitan comprender las brechas, las necesidades de los clientes o su desempeño actual en relación con las prioridades nacionales.
- Utilice indicadores genéricos y específicos: por ejemplo, "% de nuevos clientes" (genérico) frente a "% de nuevos clientes que son mujeres de bajos ingresos" (específico para un grupo priorizado). Esto le permitirá identificar tantas brechas como sea posible que su banco pueda trabajar para cerrar.
- Siempre que sea posible, incluya datos históricos (idealmente de 2019 a 2022) que puedan ser desagregados por género, edad, nivel de ingresos, discapacidades, ubicación, vulnerabilidad, etc. (según lo permitan las leyes de privacidad).

Recomendamos medir tantos [indicadores clave](#) como sea posible para obtener una imagen más completa del estado de sus clientes y establecer líneas de base. Esto facilitará la fijación de objetivos orientados al impacto

Recursos disponibles para Indicadores



[Aquí](#) encontrarás todos los Módulos de Herramientas y la base de datos de indicadores



Indicadores potenciales para establecer líneas de base y objetivos

Buenas prácticas

- Formar un equipo de trabajo multidisciplinario.
- Un análisis de contexto sólido ayuda a identificar los indicadores que el banco debe medir para su propio desempeño.
- Siempre establecer indicadores para evaluar los programas implementados → esencial para saber en qué medida los esfuerzos son exitosos.
- Incluir la salud financiera (por ejemplo, en forma de un impacto negativo), incluso cuando el enfoque está en la inclusión financiera.
- Siempre verificar dos veces para entender por qué un indicador central es como es.

Medir la línea base

- Este es su "punto de partida".
- Es una buena práctica no medir la línea de base demasiado lejos del momento de establecer objetivos → por ejemplo: datos de 2018 como medida de línea de base mientras establecemos objetivos en 2023.
- Puedes reformular su línea de base, pero no con demasiada frecuencia, y debe ser transparente sobre las razones subyacentes.

Si su objetivo está establecido para 2025 o 2030, recomendamos utilizar el período de 2019 a 2021/22 como su línea de base debido al impacto de la COVID-19. Defina el año base después de comprender el efecto de la pandemia en comparación con las cifras anteriores a la pandemia.

Para completar la línea de base, es crucial alinear a todo el equipo con respecto a las definiciones de los indicadores a medir, especialmente en:

- Acceso efectivo: acceso después del primer uso.
- Activo: uso al menos una vez al mes o con la periodicidad prevista del producto/servicio.
- Regularmente: al menos 4 meses en un año, muestra regularidad en comportamientos negativos como el sobregiro.



Analizar la línea base y priorizar

Para definir los grupos a ser priorizados, es importante desagregar los datos recopilados al medir la línea de base.

Ejemplos: desagregar por ubicación geográfica, género, etnia, nivel educativo.



Quiénes priorizar:

- ¿Cuál podría ser el grupo prioritario?
- **¿Quién necesita más apoyo del banco?**
- ¿A quiénes podemos ayudar a cerrar las brechas?

Una vez que identifique sus grupos prioritarios, defina **el área de trabajo a priorizar**



¿Mi banco está alineado con el contexto?

- El resultado de mi grupo prioritario está en línea con las prioridades del país
- Las áreas de trabajo a priorizar están en línea con las brechas, problemas y prioridades del país

Ejemplo de data desagregada

		Ingreso bajo (%)	Ingreso medio (%)	Ingreso alto (%)	Hombre (%)	Mujer (%)	Grupo vulnerable (%)	Edad (18-30)	Edad (30-60)	Edad (60+)
Banca minorista (70% de los activos bajo Gestión)	Número de cuentas bancarias	20	50	30	52	48	2	20	50	30
	Volumen de crédito	10	38	52	83	17	0.05	10	70	20
	Clientes sobreendeudados	30	20	5	51	49	20	15	5	20
	Volumen de cuentas de ahorro	5	10	85	80	20	3	5	65	30
	Nivel de resiliencia financiera (1-10)	2	5	7	5	5	1	2	6	5
	Volumen de créditos inmobiliarios	5	60	40	80	20	1	5	75	20
	Outros	5	30	65	60	40	1	20	60	20
Contexto nacional		30% sin cuenta bancaria, bajo nivel de crédito para mujeres, 30% de la población no tiene ahorros, bajo nivel de educación financiera y baja resiliencia financiera								

Ejemplo de grupos priorizados

Area de Impact	Banco	Grupo priorizado
Financiaci3n Health	Bank of Ireland <i>Irlanda</i>	Adultos mayores de 18 a1os que viven en la Rep3blica de Irlanda y consideran al Bank of Ireland como su banco principal para el d3a a d3a, as3 como adultos mayores de 18 a1os con niveles m3s bajos de alfabetizaci3n financiera y que no tienen confianza en contar con fondos disponibles para cubrir un gasto inesperado cotidiano.
	Caixa Bank <i>Spain</i>	Mujeres, inmigrantes
	de Volksbank (ASN Bank) <i>Pa3ses Bajos</i>	Todos los hogares con una hipoteca en los Pa3ses Bajos. Eurowijs es una v3a de aprendizaje continua para todos los grupos de ni1os en escuelas primarias, educaci3n especial y educaci3n secundaria. Los profesores pueden impartir las lecciones por s3 mismos o pueden involucrar a uno empleado del banco para actuar como profesor invitado, a lo largo del a1o y a cada a1o.
	Gatehouse <i>Reino Unido</i>	Cientes j3venes (18-30)
	ING <i>Pa3ses Bajos</i>	Cientes digitales principales durante 12 meses
Inclusi3n y salud financiera	La Banque Postale <i>Francia</i>	Cientes financieramente vulnerables y marginados; todos los clientes minoristas en situaci3n de dificultades financieras o en riesgo de quedarse as3.
	BNP Paribas <i>Francia</i>	Cientes individuales fr3giles en Francia, empresas dirigidas por mujeres en Francia y trabajadores temporales en Francia.
Inclusi3n financiera	AkBank <i>Turqu3a</i>	Mujeres propietarias de negocios.
	BBVA <i>Espa1a</i>	Emprendedores no bancarizados o sub-bancarizados.
	Erste Group <i>CEE</i>	Personas privadas, micro y nuevos emprendedores, organizaciones sociales y proyectos sociales especiales; especialmente personas en riesgo de pobreza o exclusi3n social.
	Piraeus Financial Holdings <i>Greece</i>	J3venes agricultores menores de 40 a1os ubicados en 3reas rurales de Grecia. Seg3n datos de 2020, los j3venes agricultores rondan los 40,000.



[PRB-Fin-Health-progress-report-1.pdf \(unepfi.org\)](https://www.unepfi.org/progress-report-1.pdf)

Preguntas frecuentes:

¿ Si mi Banco no cuenta con información desagregada, qué puedo hacer?

A veces las leyes locales prohíben recolectar ciertos datos de los consumidores financieros. En tal caso, es imposible desagregar basándose en ese elemento, pero seguramente podrá hacerlo con otros. En casos en que el banco no pueda desagregar la información, así sea legal, pues no la tiene, la recomendación es hacer el ejercicio de comenzar a recolectar esa información en los clientes. De lo contrario, deberá basarse en cifras nacionales para perfilar la base de clientes (lo cual entregará resultados no exactos).

¿Qué debo tener en cuenta para definir mi área de trabajo?

¿La inclusión financiera aún está lejos de la meta nacional y el banco puede tener un impacto directo en cerrar esa brecha, especialmente viendo las cifras actuales de inclusión de clientes del banco? Entonces el banco debería enfocarse en inclusión financiera. Si el problema no es acceso sino el uso y generar resiliencia financiera en las personas, entonces el banco debería enfocarse en salud financiera.

Punto de Chequeo

¿Qué dudas quedan sobre
la etapa 2?



3. Establecer objetivos SMART ambiciosos

Entendiendo las prioridades del banco (que están alineadas con las nacionales):

- Definir metas de práctica SMART
- Definir metas de impacto SMART

Lo ideal es que establezcan un objetivo a nivel de **impacto** y tener submetas que atiendan elementos a corto y mediano plazo.


¿Cómo?

- Analicen los datos de la línea base del banco a la luz del análisis de contexto. Buscar la alineación con las prioridades del país.
- Determinen los grupos prioritarios (si aplica)
- Determinen el año de referencia para su objetivo (punto de partida)
- Los objetivos deben ser ambiciosos y sus bancos deben tener claro cómo contribuyen a los ODS, los objetivos y/o prioridades nacionales.

Requisitos de los Principios de Banca Responsable para establecer objetivos


- Ambiciosos, y su banco debe dejar claro cómo contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDGs), objetivos nacionales y/o prioridades.
- Establecer a nivel de impacto, resultado de las actividades y provisión de productos y servicios de su banco, como se identifica a través del análisis de impacto de su banco.
- Ser Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con límite de Tiempo (SMART).
- Incluir acciones y hitos definidos para cumplir con el objetivo.
- Incluir definiciones de indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir y monitorear el progreso hacia los objetivos.
- Cualquier cambio en estas definiciones y cualquier reajuste de líneas de base debe ser transparente.

Es importante alinear los objetivos con los departamentos comerciales, el Comité Ejecutivo y la Junta Directiva. Los objetivos, indicadores clave de rendimiento (KPI) y acciones deben ser aprobados por ellos y deben estar relacionados con la estrategia comercial.



Medible


- A dónde quiero llegar/ meta.
- ¿Cómo lo mido?
- ¿Cuánto?
- Debo pensar en un indicador cuantificable.



Relevante


- ¿Por qué?
- ¿Para qué?
- ¿Es aplicable en mi entorno, tiene relación con mi país y la realidad del banco?

S M A R T




Específico

- ¿Qué quiero alcanzar/ lograr?
- ¿Quién o quiénes estarían involucrados?
- ¿Por qué quiero conseguirlo?



Alcanzable

- ¿Es posible/realista?
- ¿Cómo puedo alcanzarlo?



Temporal

- ¿Cuándo?
- ¿Cuánto tiempo tomará?

Ejemplos de metas

Banco	País	Área de impacto	Objetivos de impacto	Grupos priorizados
AkBank	Turquía	Inclusión financiera	Hasta 2025, alcanzar un crecimiento de un 10% al año en el número de clientes negocios liderados por mujeres que tienen acceso al menos un producto financiero que no tenían acceso en el último año, y que eso ayude a aumentar la resiliencia financiera o aumentar el crecimiento sostenible del negocio.	Mujeres dueñas de negocios
Banco Hipotecario	El Salvador	Salud financiera	Um crecimiento de un 5,14% hasta 2026 en el porcentaje de clientes com productos relacionados a planos de ahorro y inversión de largo plazo (valor en 2022 era 6,86% de los clientes)., además de un aumento de un 5,01% hasta 2026 em el porcentaje de clientes com dos o más productos financieros activos de diferentes categorías con el banco, incluyendo crédito, ahorro e inversión (valor en 2022 era 14,99%).	Mujeres y población rural bancarizada
Bancolombia	Colombia	Salud financiera	Aumentar el bienestar financiero de los clientes, partiendo de um promedio de 32,4 puntos (línea de base 2023) rumbo a 38,5 puntos em 2025. El objetivo para 2023 es alcanzar um promedio de 34,3 puntos, o sea, 5,9% de mejora em relación a la línea base.	Personal, plus, preferencial, trabajadores autónomos y clientes vulnerables (inclusión)
Bank of Industry	Nigeria	Inclusión financiera	Aumentar de 20.391 en 2022 para 158.000 en 2027 el número de pequeños agricultores con acceso efectivo a oportunidades de financiamiento.	Pequeños agricultores

Ejercicio práctico – Banco Banovia en Genovia

Ejercicio práctico

Basándose en la información de las siguientes diapositivas, completar en equipos:

1. **Análisis de contexto:** Cuáles son las prioridades y las metas del país Genovia, en Latinoamérica.
2. **Análisis de línea base:** ¿Cuáles son los grupos que debe priorizar el banco? ¿Cuáles son las áreas de trabajo que debe priorizar el banco en su plan de acción?
3. **¿Qué preguntas nos surgen del proceso?**

Políticas y acuerdos - Genovia

INTERNACIONAL	Declaración Maya	Por el momento, el país no tiene ninguna meta en curso.
NACIONAL	Alianza Nacional para la Inclusión Financiera	Ampliar y mejorar el acceso a los servicios financieros en GENOVIA; Fomentar la responsabilidad financiera y mejorar el acceso a la información sobre servicios financieros. Lograr que el 100% de la población mayor de 15 años tenga acceso a una cuenta bancaria básica y al sistema financiero sin obstáculos.
	ODS	<p>ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>ODS 8.1: Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados. A 2019 se tiene un 0,40% de avance.</p> <p>ODS 8.10: Proporción de adultos (15 años y más) con una cuenta en un banco u otra institución financiera o con un servicio de dinero móvil. Para 2021 la cifra va en 84%.</p> <p>ODS 10: Reducción de las desigualdades:</p> <p>Lograr y sostener el crecimiento de los ingresos del 40% más pobre de la población a una tasa mayor que el ingreso promedio del 10% más rico.</p>

Indicadores - Genovia

Indicadores de Inclusión Financiera	Año		
	2014	2017	2021
Datos relevantes			
Cuenta (% edad 15+)	68,1	70,0	84,0
Cuenta, rural (% edad 15+)	19,2	25,3	32,8
Cuenta, mujer (% de 15 años o más)	64,8	67,5	70,1
Cuenta, hombre (% edad 15+)	71,7	72,9	87,1
Cuenta, ingresos, 40% más pobre (% mayores de 15 años)	57,2	56,6	82,0
% de adultos con productos financieros por rango de edades (18-25 años)	-	-	30,9
% de adultos con productos financieros por rango de edades (> 65 años)	-	35,7	40,8
Índice nacional de inclusión financiera	25,9	32,4	48,7

Indicadores Salud Financiera	Año		
	2017	2019	2021
Datos relevantes de salud financiera			
% población de bajos ingresos	26,7	26,05	29,60
% Ahorro de los hogares	-	22,4	24,6
Ahorro para la vejez, mujeres (% mayores de 15 años)	-	8,9	15,9
Ahorro para la vejez, hombres (% mayores de 15 años)	13,1	17,5	24,3
Crear fondos de emergencia: no es posible, mujeres (% mayores de 15 años)	-	10,1	11,4
Crear fondos de emergencia: no es posible, hombres (% mayores de 15 años)	-	4,9	5,2
Puntuación en Educación financiera	-	11,5	16,7
Índice nacional de salud financiera	-	25,9	32,4

Indicadores – Banco Banovia

El banco tiene un área de inclusión financiera que se enfoca en grupos de bajos ingresos y tienen 5 productos disponibles. Tiene programas de educación financiera que entrega con aliados y en los que mide el desempeño de los participantes. De resto no tiene más iniciativas ni acciones intencionadas por lo que los crecimientos que ven a continuación son logrados sin mayor esfuerzo desde el banco. El banco tiene el 60% del mercado urbano de personas de Genovia y el 40% del mercado rural. Banco B no puede desagregar por género

Indicadores de Inclusión Financiera	Año		
	2019	2020	2021
Datos relevantes			
Número de productos y servicios con enfoque de inclusión financiera	5/50	5/54	5/57
Número de individuos que han participado en programas de educación financiera	350mil	400mil	450mil
Empleados entrenados para facilitar la inclusión de personas/negocios	30%	40%	50%
% de individuos con habilidades financieras altas	60%	65%	70%
% de clientes rurales con acceso efectivo a un producto financiero básico	20%	40%	35%
<i>% de clientes (rurales) con dos o más productos financieros activos, de diferentes categorías, con el banco</i>	17%	20%	23%
% de clientes que activamente usan plataformas y servicios digitales del banco	45%	70%	80%
% de clientes apoyados con estrategias personalizadas/servicios de asesoría	25%	30%	35%

Indicadores Salud Financiera	Año		
	2019	2020	2021
Datos relevantes de salud financiera			
<i>% de clientes con buen nivel de salud financiera</i>	39,3%	43,4%	42,7%
% de clientes que se sienten confiados frente a sus finanzas en los próximos 12 meses	45%	27%	35%
Índice de cartera vencida	47%	44%	41%
Número de productos y servicios con enfoque de salud financiera	2/50	2/54	10/57
Empleados entrenados para facilitar la salud financiera de personas/negocios	-	-	-
% de clientes con productos de ahorro/inversión de largo plazo	20%	25%	30%
% de clientes que materializan un plan de bienestar financiero creado con asesor del banco	-	-	-
% de clientes que se sobregiran regularmente	25%	40%	30%

Ejercicio práctico

1. Análisis de contexto: ¿ Cuáles son las prioridades y las metas del país Genovia, en Latinoamérica?

2. Análisis de línea base: ¿Cuáles son los grupos que debe priorizar el banco?

¿Cuáles son las áreas de trabajo que debe priorizar el banco en su plan de acción?

3. ¿Qué preguntas nos surgen del proceso?

Políticas y acuerdos - Genovia

INTERNACIONAL	Declaración Maya	Por el momento, el país no tiene ninguna meta en curso.
NACIONAL	Alianza Nacional para la Inclusión Financiera	Ampliar y mejorar el acceso a los servicios financieros en GENOVIA; Fomentar la responsabilidad financiera y mejorar el acceso a la información sobre servicios financieros. Lograr que el 100% de la población mayor de 15 años tenga acceso a una cuenta bancaria básica y al sistema financiero sin obstáculos.
	ODS	<p>ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>ODS 8.1: Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados. A 2019 se tiene un 0,40% de avance.</p> <p>ODS 8.10: Proporción de adultos (15 años y más) con una cuenta en un banco u otra institución financiera o con un servicio de dinero móvil. Para 2021 la cifra va en 84%.</p> <p>ODS 10: Reducción de las desigualdades:</p> <p>Lograr y sostener el crecimiento de los ingresos del 40% más pobre de la población a una tasa mayor que el ingreso promedio del 10% más rico.</p>

El país tiene una prioridad clara y es la inclusión financiera más allá de una cuenta bancaria básica para el 100% de la población mayor de 15 años

Indicadores - Genovia

Indicadores de Inclusión Financiera	Año		
	2014	2017	2021
Datos relevantes	2014	2017	2021
Cuenta (% edad 15+)	68,1	70,0	84,0
Cuenta, rural (% edad 15+)	19,2	25,3	32,8
Cuenta, mujer (% de 15 años o más)	64,8	67,5	70,1
Cuenta, hombre (% edad 15+)	71,7	72,9	87,1
Cuenta, ingresos, 40% más pobre (% mayores de 15 años)	57,2	56,6	82,0
% de adultos con productos financieros por rango de edades (18-25 años)	-	-	30,9
% de adultos con productos financieros por rango de edades (> 65 años)	-	35,7	40,8
Índice nacional de inclusión financiera	25,9	32,4	48,7

Indicadores Salud Financiera	Año		
	2017	2019	2021
Datos relevantes de salud financiera	2017	2019	2021
% población de bajos ingresos	26,7	26,05	29,60
% Ahorro de los hogares	-	22,4	24,6
Ahorro para la vejez, mujeres (% mayores de 15 años)	-	8,9	15,9
Ahorro para la vejez, hombres (% mayores de 15 años)	13,1	17,5	24,3
Crear fondos de emergencia: no es posible, mujeres (% mayores de 15 años)	-	10,1	11,4
Crear fondos de emergencia: no es posible, hombres (% mayores de 15 años)	-	4,9	5,2
Puntuación en Educación financiera	-	11,5	16,7
Índice nacional de salud financiera	-	25,9	32,4

Grupos a priorizar: ruralidad y mujeres para lograr el 100% en cuenta bancaria. Y a todos los grupos para acceso sin barreras a más productos financieros. Los indicadores de salud financiera son el claro resultado de un país con un índice bajo de inclusión financiera. Al país no tener metas en salud financiera, el banco puede enfocarse en inclusión manteniendo un lente de bienestar financiero.

Indicadores – Banco Banovia

El banco tiene un área de inclusión financiera que se enfoca en grupos de bajos ingresos y tienen 5 productos disponibles. Tiene programas de educación financiera que entrega con aliados y en los que mide el desempeño de los participantes. De resto no tiene más iniciativas ni acciones intencionadas por lo que los crecimientos que ven a continuación son logrados sin mayor esfuerzo desde el banco. El banco tiene el 60% del mercado urbano de personas de Genovia y el 40% del mercado rural. Banco B no puede desagregar por género

Indicadores de Inclusión Financiera	Año		
	2019	2020	2021
Datos relevantes			
Número de productos y servicios con enfoque de inclusión financiera	5/50	5/54	5/57
Número de individuos que han participado en programas de educación financiera	350mil	400mil	450mil
Empleados entrenados para facilitar la inclusión de personas/negocios	30%	40%	50%
% de individuos con habilidades financieras altas	60%	65%	70%
% de clientes rurales con acceso efectivo a un producto financiero básico	20%	40%	35%
% de clientes (rurales) con dos o más productos financieros activos, de diferentes categorías, con el banco	17%	20%	23%
% de clientes que activamente usan plataformas y servicios digitales del banco	45%	70%	80%
% de clientes apoyados con estrategias personalizadas/servicios de asesoría	25%	30%	35%

Indicadores Salud Financiera	Año		
	2019	2020	2021
Datos relevantes de salud financiera			
% de clientes con buen nivel de salud financiera	39,3%	43,4%	42,7%
% de clientes que se sienten confiados frente a sus finanzas en los próximos 12 meses	45%	27%	35%
Índice de cartera vencida	47%	44%	41%
Número de productos y servicios con enfoque de salud financiera	2/50	2/54	10/57
Empleados entrenados para facilitar la salud financiera de personas/negocios	-	-	-
% de clientes con productos de ahorro/inversión de largo plazo	20%	25%	30%
% de clientes que materializan un plan de bienestar financiero creado con asesor del banco	-	-	-
% de clientes que se sobregiran regularmente	25%	40%	30%

Ejercicio Práctico (solución)

1. Análisis de contexto: ¿ Cuáles son las prioridades y las metas del país Genovia, en Latinoamérica?

Inclusión financiera de comunidades rurales y de mujeres. Entendida como acceso a todos los productos financieros sin barreras. El país tiene una prioridad clara y es la inclusión financiera más allá de una cuenta bancaria básica para el 100% de la población mayor de 15 años.

2. Análisis de línea base: ¿Cuáles son los grupos que debe priorizar el banco?

Clientes rurales. Clientes mujeres. Enfoque de género.

¿Cuáles son las áreas de trabajo que debe priorizar el banco en su plan de acción?

Incrementar el acceso efectivo de personas en la ruralidad a al menos un producto financiero, incrementar el acceso efectivo a más de dos productos, reducir sobregiro, reducir cartera vencida, incrementar confianza financiera, Incrementar número de productos y servicios en el portafolio con enfoque de salud financiera,

¿Preguntas que nos surgen de la práctica?

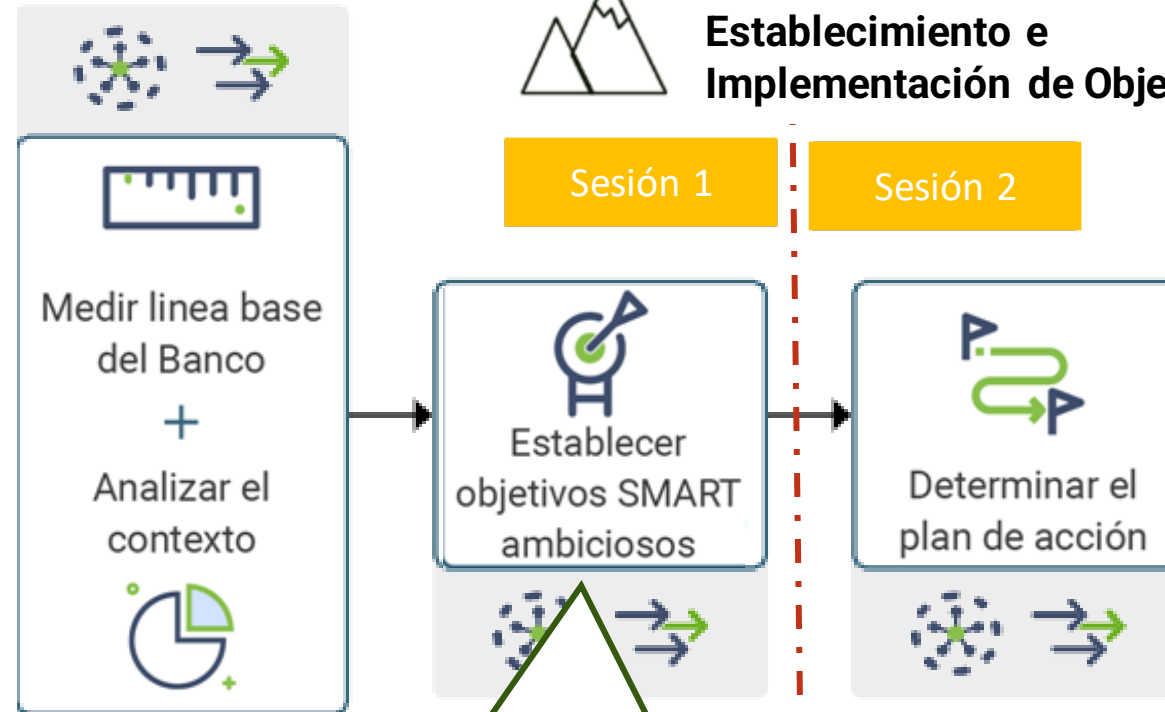
Resumen

Analice los datos de línea base del banco a la luz del análisis de contexto. Busque alineación con las prioridades del país.

1. Completar la **línea base** de su banco con tantos indicadores comunes como sea posible.
2. Completar el **análisis regional/nacional** sobre el área de impacto



Paso 2 Establecimiento e Implementación de Objetivos



Usar la Ruta de Impacto: **Definir un plan de acción para lograr el objetivo de impacto** y al mismo tiempo mitigar cualquier posible impacto negativo.

Utilizar los **indicadores comunes**: **Definir los indicadores clave de desempeño** que utilizará para seguir los progresos y establecer hitos para ellos

1. **Identificar grupos prioritarios** (si aplica). Priorizar grupos y áreas de trabajo.
2. **Determinar el año de referencia para su objetivo** (starting point)

3. **Establecer un objetivo de impacto SMART** (revisar la trayectoria para ver impactos e indicadores clave para ver cómo medirlo).

S M A R T

Al cierre de esta sesión

Esperamos que se hayan cumplido los siguientes objetivos de aprendizaje:

- Comprender cómo definir el **contexto de inclusión y salud financiera** en el país en el que operan.
- Contar con **conocimientos y capacidades para seleccionar los mejores indicadores** y metodologías para establecer metas que estén alineadas con las buenas prácticas previstas por PRB.
- Comprender las generalidades de cómo **establecer objetivos SMART** que estén alineados con las necesidades y compromisos locales, así como con el perfil de la institución.

Sesión 1

- Introducción y Resumen de los Principios
- Marco Común de PNUMA para la Inclusión y la Salud Financiera
- Establecimiento de objetivos
 - Comprender su contexto
 - Establecer líneas de base e identificar prioridades
 - Establecer objetivos SMART: Introducción
- Ejercicio práctico de caso Parte 1

Sesión 2 (24 de enero)

- Retroalimentación del programa de aceleración
- Establecimiento de objetivos - continuación
 - Establecer objetivos SMART - continuación
 - Definir indicadores clave (reporte)
 - Determinar medidas y acciones (plan de acción) – Introducción
- Ejercicio práctico de caso Parte 2
- Ejemplos

Enlace al calendario: <https://www.unepfi.org/banking/unep-fi-banking-members-space/capacity-building-activities>

Programa de aceleración

- Es voluntario.
- Recibirán dos herramientas para completar entre sesiones.
- Si envían la parte 1, entenderemos que van a participar del programa.

¿ **Qué esperamos de ustedes?** Entregar a tiempo los ejercicios

¿ **Qué pueden esperar de nosotros?** Retroalimentación de los ejercicios y sesiones 1-1 con experta temática

Agenda	Fecha
Sesión 1 – Fundamentos de la definición de metas (2hs)	13 Diciembre 2023
⚡ Entrega ejercicio práctico parte 1	19 Enero 2024
⚡ Retroalimentación offline del ejercicio parte 1	19 – 24 Enero 2024
Sesión 2 – Sumergiéndose en la definición de metas (2hs)	24 Enero de 2024
⚡ Entrega ejercicio práctico parte 2	23 Febrero 2024
⚡ Sesiones individuales para revisión de la parte 2	6 – 8 Marzo 2024

⚡ Programa de aceleración

Evaluación del taller

Evaluación - Programa de Apoyo
Definición de Objetivos de Inclusión y Salud Financiera



- <https://forms.office.com/e/iXNpWDzbBU>
- No toma más que 3 minutos
- Muy importante para nuestra mejora continua

¿Aún tienen preguntas? Escríbenos

Laura Diaz Zea

Líder de Impacto Social Bancario

Equipo de Banca

UNEP FI

laura.diazzea@un.org